

Số: 14/QĐ-TH

Hồng Hà, ngày 4 tháng 01 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc thành lập Tổ tiếp công dân**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC TRẦN QUỐC TOẢN**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;  
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều Luật tiếp công dân;  
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ: Quy định Quy trình tiếp công dân;  
Căn cứ Thông tư số 28/2020/TT-BGDĐT ngày 04 tháng 9 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Điều lệ trường Tiểu học;  
Xét nhu cầu công tác và khả năng cán bộ giáo viên.*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1.** Thành lập Tổ tiếp công dân của trường Tiểu học Trần Quốc Toản gồm các ông (bà) có tên:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Nhiệm vụ
1	Phạm Ngọc Quang	Hiệu trưởng	Tổ trưởng
2	Võ Ngọc Hân	Phó Hiệu trưởng	Tổ phó
3	Nguyễn Thị Phương	TB Thanh tra ND	Tổ viên
4	Trần Thị Bích Hạnh	Chủ tịch Công đoàn	Tổ viên
5	Nguyễn Thị Hương	Tổng Phụ trách	Tổ viên

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các tổ chức, cá nhân có liên quan và các ông (bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Lưu: VT

**HIỆU TRƯỞNG**



**Phạm Ngọc Quang**

Số: 07 /KH-TH

Hồng Hà, ngày 04 tháng 1 năm 2021

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại năm 2021

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật số: 25/2018/QH14 Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ về việc Quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư Số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về việc Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 28/2020/TT-BGDĐT ngày 04 tháng 9 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Điều lệ trường Tiểu học;

Trường Tiểu học Trần Quốc Toản xây dựng Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

Thực hiện tốt công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo nhằm chủ động nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong lĩnh vực giáo dục tại đơn vị, góp phần giữ vững kỷ cương, tạo điều kiện cho việc thực hiện tốt nhiệm vụ.

Kiện toàn tổ chức, quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn công dân nhằm nâng cao hiệu quả, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của Lãnh đạo nhà trường, viên chức phụ trách công tác tiếp công dân và tham mưu xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

Thông qua công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo nhằm phát hiện, xử lý kịp thời các vi phạm; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức; kiến nghị, chấn chỉnh công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực giáo dục; phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực.

##### 2. Yêu cầu

Việc tổ chức tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo phải được thực hiện theo đúng Quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan;

Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại; gắn việc tiếp công dân với việc tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đối với đơn vị; giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc phản ánh, khiếu nại, tố cáo tại đơn vị theo thẩm quyền;

Đơn giản hoá thủ tục, khắc phục những tồn tại bất cập trong công tác tiếp dân và xử lý khiếu nại, tố cáo hiện nay. Kiên quyết xử lý đối với những trường hợp lợi

dụng dân chủ, có những việc làm vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. Trách nhiệm của Hiệu trưởng**

Xây dựng quy chế, nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân để công chức tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo thực hiện; phân công viên chức có phẩm chất, đạo đức, có năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, am hiểu pháp luật, chính sách của Nhà nước về giáo dục làm công tác tiếp công dân về thủ tục hành chính liên quan đến quyền và nghĩa vụ của người học theo quy định của Điều lệ trường trung học..., tham mưu xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo; đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, đáp ứng điều kiện cho công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo.

Tổ chức tiếp công dân và xử lý khiếu nại theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật liên quan.

Tăng cường kiểm tra hoạt động tiếp công dân, trách nhiệm của viên chức làm công tác tiếp công dân trong việc thực hiện công tác tiếp công dân và tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém; xử lý kịp thời, nghiêm minh những hành vi vi phạm (nếu có).

### **2. Kiện toàn tổ chức, hoạt động tiếp công dân và xử lý khiếu nại**

Trường Tiểu học Trần Quốc Toàn tổ chức tiếp công dân tại văn phòng hoặc có thể tiếp tại phòng làm việc của Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng, Văn thư; GVCN tiếp công dân tại văn phòng nhà trường.

Việc tiếp dân được thể chế hoá bằng quy chế, nội quy tiếp công dân, đảm bảo công khai, minh bạch, thủ tục đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Pháp luật;

Việc tiếp công dân phải gắn với xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; thường xuyên phối hợp công tác, tăng cường trao đổi thông tin để hoạt động tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo có hiệu quả;

Báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo với Phòng GD&ĐT, UBND thành phố theo quy định.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, nhất là pháp Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của bộ phận tiếp công dân và ý thức chấp hành pháp luật của công dân.

### **3. Tăng cường, nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân và tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo**

Viên chức được phân công tiếp dân và tham mưu xử lý kiến nghị phản ánh khiếu nại, tố cáo phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, khách quan, công tâm; có tác phong gần gũi quần chúng, am hiểu tâm lý; có kiến thức quản lý Nhà nước và kiến thức pháp luật; Chủ động trong công tác hòa giải, giải

quyết công việc có tình, có lý, tránh gây bức xúc trong dư luận và cha mẹ học sinh.

Triển khai có hiệu quả các giải pháp, chống tham nhũng theo Luật phòng, chống tham nhũng. Tăng cường tuyên truyền pháp luật về phòng chống tham nhũng để nâng cao nhận thức và tạo sự đồng thuận trong đơn vị;

Tập trung triển khai và thực hiện các giải pháp phòng ngừa tham nhũng, thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử; tăng cường công khai minh bạch, dân chủ. Đẩy mạnh công tác cải cách hành chính; thực hiện tốt việc kê khai minh bạch tài sản, thu nhập đúng quy định; tăng cường vai trò giám sát, kiểm tra của Ban thanh tra nhân dân trong việc phòng chống tham nhũng;

Phát huy vai trò của Công đoàn cơ sở trong công tác tuyên truyền, đấu tranh, phòng, chống tham nhũng.

### **III. BIỆN PHÁP THỰC HIỆN**

Triển khai kế hoạch công tác tiếp dân và xử lý khiếu nại, tố cáo trong đơn vị; chỉ đạo và triển khai thực hiện nghiêm các quy định về tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo theo quy định của Pháp luật;

Niêm yết quy chế, nội quy, quyết định phân công công chức tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo; quy định rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và trách nhiệm của Lãnh đạo, của viên chức tiếp công dân và tham mưu xử lý kiến nghị phản ánh, khiếu nại, tố cáo;

Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định của Pháp luật;

Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thuộc thẩm quyền giải quyết. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan, đến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực giáo dục để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết;

Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày; tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

### **IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN**

#### **1. Hiệu trưởng và Tổng phụ trách đội**

Hiệu trưởng trưởng và nhân viên văn thư (Ghi chép nội dung tiếp công dân vào sổ) thực hiện tiếp công dân theo thời gian quy định tại nội quy tiếp công dân của đơn vị.

Ngoài ra Hiệu trưởng sẽ thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3. Điều 18. Luật Tiếp công dân năm 2013.

Khi Hiệu trưởng đi vắng, sẽ ủy quyền tiếp công dân cho các phó Hiệu trưởng.

#### **2. Phó Hiệu trưởng:**

Phối hợp với nhân viên văn thư tiếp công dân để tham mưu Hiệu trưởng nhà trường xử lý các trường hợp có liên quan đến lĩnh vực phân công phụ trách, quyền và nghĩa vụ của người học theo quy định. Báo cáo Hiệu trưởng những sự việc ngoài khả năng giải quyết.

### **3. Đối với Công đoàn trường Tiểu học Trần Quốc Toản:**

Phối hợp với Hiệu trưởng tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật và kiểm tra đôn đốc công đoàn viên trong đơn vị thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật trong công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân và xử lý khiếu nại của trường Tiểu học Trần Quốc Toản. Đề nghị toàn thể viên chức trong đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

- Phòng GD&ĐT ( để báo cáo);
- CTCĐ; CBGV,NV (để thực hiện)
- Website trường;
- Lưu VT

**HIỆU TRƯỞNG**



**Phạm Ngọc Quang**

Số: 15 /QĐ-TH

Hạ Long, ngày 4 tháng 01 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC TRẦN QUỐC TOẢN**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;  
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của  
Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều Luật tiếp công dân;  
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của  
Thanh tra Chính phủ: Quy định Quy trình tiếp công dân;  
Căn cứ Thông tư số 28/2020/TT-BGDĐT ngày 04 tháng 9 năm 2020 của  
Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Điều lệ trường Tiểu học;  
Căn cứ Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và  
biên chế của Trường Tiểu học Trần Quốc Toản  
Căn cứ vào tình hình thực tế và xét đề nghị của Trường Tiểu học Trần Quốc Toản.*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của trường Tiểu học Trần Quốc Toản.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các tổ chuyên môn, tổ văn phòng, cán bộ, giáo viên, nhân viên và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Lưu: VT

**HIỆU TRƯỞNG**



**Phạm Ngọc Quang**

## **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số:15 /QĐ-TH, ngày 04 tháng 01 năm 2021 của  
Hiệu trưởng Trường Tiểu học Trần Quốc Toản)*

### **I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

1. Tổ tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Nhà trường.

2. Mục đích của việc tiếp công dân:

- Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị, những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về Giáo dục và Đào tạo;

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về Giáo dục và Đào tạo và những vấn đề trong hoạt động của Nhà trường, giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền;

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

### **II. CÔNG DÂN CÓ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ**

Trang phục phải chỉnh tề, xuất trình giấy tờ cá nhân (thẻ CCCD/CMND, giấy mời, giấy hẹn...) cho cán bộ tiếp công dân;

Thực hiện đầy đủ theo đúng yêu cầu và hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;

Trình bày trung thực, khách quan, chính xác, ngắn gọn những nội dung trao đổi, đóng góp xây dựng, phản ánh hoặc khiếu nại, tố cáo;

Có trách nhiệm cung cấp hồ sơ chứng cứ có liên quan khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu của cán bộ tiếp công dân;

Không được lợi dụng khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân, không vu cáo, xuyên tạc, xúc phạm uy tín, danh dự cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ; không mang các chất dễ cháy, nổ, chất độc, hung khí...vào nơi tiếp công dân.

### **III. CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN CÓ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**

Trang phục phải chỉnh tề, tự giới thiệu tên, chức vụ của mình để công dân được tiếp biết. Thực hiện đúng các quy định về tiếp công dân của Nhà nước và của nhà trường.

Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết, cung cấp các tài liệu, chứng cứ liên quan đến khiếu nại, tố cáo. Lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung do công dân trình bày vào sổ tiếp công dân và đọc lại trước khi công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào bản ghi nội dung.

Nếu khiếu nại, tố cáo có căn cứ, đúng thẩm quyền giải quyết của nhà trường thì phải tiếp nhận đơn, báo cáo cho Hiệu trưởng để xem xét, giải quyết. Các tài liệu, giấy tờ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp được tiếp nhận và phải viết biên nhận đầy đủ.

Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, có văn bản hoặc quyết định giải quyết cuối cùng đúng chính sách pháp luật thì trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

Những khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường, phải hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường, nhưng nội dung có tính bức xúc, phức tạp nếu không xử lý ngay sẽ gây ra hậu quả nghiêm trọng, dẫn đến hủy hoại tài sản nhà nước, tập thể; xâm hại đến tính mạng công dân; làm mất an ninh trật tự an toàn xã hội thì phải ghi nhận và báo cáo ngay cho Hiệu trưởng để có biện pháp chỉ đạo, xử lý kịp thời.

Được quyền từ chối không tiếp những công dân vi phạm quy chế, nội qui tiếp công dân, những người đang trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình.

Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

Nghiêm cấm việc cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### **IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

Trang phục không chỉnh tề, thiếu tôn trọng cán bộ tiếp công dân;

Người đang trong tình trạng say rượu, bia, sử dụng chất kích thích, chất gây nghiện, mang theo các vật ghi tại điểm 5 mục II của nội quy này;

Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; người đại diện không hợp pháp;

Thời gian khiếu nại và thời hạn khiếu nại đã hết; việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

#### **V. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**

Thời gian tiếp công dân

- Ngày thứ 2 hàng tuần:

+ Buổi sáng từ 7 giờ 30 đến 11 giờ;

+ Buổi chiều từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30;

Địa điểm tiếp công dân: Tại Phòng tiếp công dân tầng 2 Trường Tiểu học Trần Quốc Toản



Số: 19/TB- TH

Hồng Hà, ngày 04 tháng 01 năm 2021

## **THÔNG BÁO**

### **Lịch tiếp Công dân năm 2021 của trường Tiểu học Trần Quốc Toản**

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều Luật tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ: Quy định Quy trình tiếp công dân;

Trường Tiểu học Trần Quốc Toản thông báo lịch tiếp công dân với những nội dung cụ thể như sau:

#### **I. ĐỊA ĐIỂM**

Tại Phòng tiếp công dân tầng 2 Trường Tiểu học Trần Quốc Toản: Địa chỉ tổ 5- khu 9 – Hồng Hà – Hạ Long – Quảng Ninh.

#### **II. THỜI GIAN**

- Thời gian tiếp công dân vào các ngày thứ 2 trong tuần.

- Cụ thể: + Buổi sáng từ 7h30' đến 11h00'.

+ Buổi chiều từ 14h00' đến 16h30'.

#### **III. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**

##### **1. Lãnh đạo nhà trường**

- Lãnh đạo nhà trường tiếp công dân vào giờ hành chính vào các ngày thứ 2 trong tuần. Nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc liền kề hôm sau (có lịch tiếp công dân kèm theo).

- Ngoài việc tiếp công dân định kỳ lãnh đạo nhà trường tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại Khoản 3, Điều 18 của Luật Tiếp Công dân năm 2013.

- Trong trường hợp Hiệu trưởng đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch định kỳ, Hiệu trưởng ủy quyền cho một phó Hiệu trưởng tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Hiệu trưởng.

##### **2. Văn phòng nhà trường**

- Có trách nhiệm hướng dẫn công dân các thủ tục ban đầu và theo dõi lịch, báo cáo lại với các đồng chí trong Ban giám hiệu được phân công trực theo lịch trên.

- Chuẩn bị các điều kiện cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ cho việc tiếp công dân theo qui định.

Trên đây là Lịch tiếp Công dân năm 2021 của trường Tiểu học Trần Quốc Toản./.

**Nơi nhận:**

- PGD
- Đăng webshite trường
- Lưu: VT

**HIỆU TRƯỞNG**



**Phạm Ngọc Quang**